****

**Cambiare banca
raccontate la vostra esperienza**

Ultimamente avete cercato di trasferire il vostro conto da una banca a un’altra (nel vostro paese di residenza)?

* È stato facile?
* La vostra banca vi ha dato informazioni chiare su cosa fare?
* La vostra nuova banca vi ha aiutato nel processo di trasferimento?

Per capire se le nuove regole intese a facilitare il trasferimento dei conti sono attuate correttamente, vorremmo conoscere la vostra esperienza.

Ci aiuterete in tal modo a individuare le eventuali carenze del sistema e porvi rimedio.

Sarà sufficiente compilare il seguente modulo (le vostre risposte rimarranno riservate).

**Dati personali**

Nome :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Paese  :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Banche interessate :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vecchia banca :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nuova banca :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Avete ottenuto informazioni esaurienti su come cambiare banca?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**Se sì, come le avete ottenute?** (eliminate le voci non necessarie)

opuscoli/fogli disponibili nelle filiali della banca (vecchia o nuova)

personale della banca (vecchia o nuova)

sito web dell’associazione bancaria nazionale

sito web di un’organizzazione dei consumatori

altro (specificare nella sezione Osservazioni)

**La nuova banca vi ha fornito opuscoli/fogli con tutte le informazioni su come trasferire il conto?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**Durante il trasferimento**

**Il personale della nuova banca vi ha detto chiaramente cosa fare?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**I vostri dati (ordini permanenti, addebiti diretti, ecc.) sono stati trasferiti correttamente sul nuovo conto?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**L’una o l’altra delle banche vi ha addebitato delle spese di trasferimento?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**Se sì, a quanto ammontavano?   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Il processo è stato completato entro 14 giorni lavorativi?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

La nuova banca vi ha aiutato a comunicare i nuovi estremi bancari ai soggetti che vi versano regolarmente del denaro (datore di lavoro, ente pensionistico o previdenziale)?

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**Complessivamente, il processo di trasferimento è stato rapido e facile?**

|  |  |
| --- | --- |
| sì  | no  |

**Se la risposta è no, quali sono stati i problemi?** (eliminate le voci non necessarie)

* informazioni errate o fuorvianti
* mancanza di informazioni
* personale bancario impreparato
* errori nella trasmissione dei dati dal vecchio al nuovo conto (ordini permanenti, addebiti diretti o altri servizi)
* spese e oneri bancari elevat
* mancanza di cooperazione da parte della vecchia banca
* mancanza di cooperazione da parte della nuova banca
* mancanza di assistenza da parte della nuova banca nel fornire i nuovi estremi del conto ai soggetti che vi versano regolarmente del denaro (datore di lavoro, ente pensionistico o previdenziale)
* mancanza di assistenza da parte della nuova banca nel fornire i nuovi estremi del conto ai soggetti che vi versano regolarmente del denaro (datore di lavoro, ente pensionistico o previdenziale)
* tempo trascorso per il trasferimento del conto (più di 14 giorni lavorativi)
* altri costi dovuti a errori nella trasmissione dei dati da parte della vecchia banca
* altri problemi (specificare nella sezione Osservazioni)

Osservazioni:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione , una volta compilato il questionario potete inviarlo vi email al nostro indirizzo web: consumatoriassociati@hotmail.it